

高雄市政府衛生局 115 年度診所督導考核評核表

評核項目	醫政管理業務	督考方式	☐ 實地督考 ☐ 紙本自評		
		評核日期	年	月	日
受評診所	名稱			負責醫師	
	地址				
	承辦人員			聯絡電話	
衛生所承辦人員				聯絡電話	

壹、設置標準及登記事項

1.醫事人力配置	
評核項目	評核/自評
1.1 醫事人力配置符合醫療機構設置標準。【詳見肆、醫事人力】	☐ 是 ☐ 否
1.2 醫事人力配置與醫事管理系統相符。【詳見肆、醫事人力】	☐ 是 ☐ 否
1.3 醫事人員皆配戴身分識別證明。	☐ 是 ☐ 否
1.4 倘西醫診所未配置護理人員，應於明顯處所揭露相關訊息。	☐ 是 ☐ 否 ☐ NA
1.5 設調劑設施之中醫診所，藥劑人員應修習中藥課程達標準。	☐ 是 ☐ 否 ☐ NA
2.科別、床位及各項設施	
評核項目	評核/自評
2.1 設置科別、床位及各項設施均符合醫療機構設置標準。【詳見伍、服務設施】	☐ 是 ☐ 否
2.2 設置科別、床位及各項設施與衛生福利部醫事管理系統相符。【詳見伍、服務設施】	☐ 是 ☐ 否
2.3 現場設置與送衛生所審核之平面圖相符。【比對平面圖之公文文號：_____】	☐ 是 ☐ 否
3.市招及其所載科別、名稱	
評核項目	評核/自評
3.1 市招名稱與醫事管理系統登記相符。	☐ 是 ☐ 否
3.2 現場標示科別與醫事管理系統登記相符。	☐ 是 ☐ 否

貳、配合衛生福利部政策與醫療法規定

1.醫療機構收費之管理。	
評核項目	評核/自評
1.1 醫療費用收據是否符合衛生福利部民國 96 年公告。	☐ 是 ☐ 否
1.2 健保申報項目點數、部分負擔及自付費用項目金額是否分開羅列且載明。	☐ 是 ☐ 否
1.3 醫療機構收取費用(包括掛號費)應開立當次收據。	☐ 是 ☐ 否
1.4 是否公告自費收費項目及金額且提供民眾查詢。	☐ 是 ☐ 否
1.5 是否公告掛號費金額。【掛號費金額：_____】	☐ 是 ☐ 否
1.6 現場抽查自費項目是否符合本市醫療機構收費標準。	☐ 是 ☐ 否
現場抽查	自費項目名稱： 本局核定金額： 診所收費金額：
2.強化醫療事故關懷及醫療爭議處理能力	
評核項目	評核/自評
2.1 針對醫療事故及爭議案件是否提供病患關懷服務(關懷服務提供者： ☐ 關懷小組 ☐ 指定專業人員 ☐ 委由專業機構)。	☐ 是 ☐ 否
2.2 關懷服務提供者資格是否符合規定。	☐ 是 ☐ 否
2.3 是否製作關懷服務紀錄。	☐ 是 ☐ 否
2.4 關懷服務紀錄是否保存三年以上。	☐ 是 ☐ 否
2.5 是否針對涉及醫療爭議之員工提供關懷及具體協助(如：依需求提供法律、醫療諮詢及心理諮商相關協助)。	☐ 是 ☐ 否
3.醫療暴力處理	
評核項目	評核/自評
3.1 針對醫療暴力案件是否訂定處理流程。	☐ 是 ☐ 否
3.2 是否與轄區派出所、110 或地檢署建立醫療暴力聯繫窗口。	☐ 是 ☐ 否
3.3 針對醫療暴力案件是否有定期演練或派員參與相關教育訓練。	☐ 是 ☐ 否
醫療暴力 聯繫窗口	☐ 110 ☐ _____派出所，電話：_____

4.網際網路資訊內容、廣告是否符合規定。	
評核項目	評核/自評
4.1「網際網路資訊內容」依管理辦法規定辦理並報主管機關備查。	☐ 是 ☐ 否
4.2診所確實知悉衛生福利部公告醫療法第86條公告之其他不正當方式為宣傳。	☐ 是 ☐ 否
5.資訊及個人資料安全維護	
評核項目	評核/自評
5.1是否按季執行資訊安全自我檢核。	☐ 是 ☐ 否
5.2是否訂定個人安全維護計畫。	☐ 是 ☐ 否
6.性別友善環境	
評核項目	評核/自評
6.1是否提供性騷擾申訴管道並完成性別友善環境檢核表。	☐ 是 ☐ 否
6.2是否派員參與性別友善相關課程。	☐ 是 ☐ 否
6.3是否執行多元性別友善稱謂宣導【如：張貼海報】。	☐ 是 ☐ 否
7.其他查核項目	
評核項目	評核/自評
7.1診所確實知悉並遵守醫療機構醫療隱私維護規範。	☐ 是 ☐ 否
7.2診所是否已填報無障礙設施調查表。	☐ 是 ☐ 否
7.3診所是否執行淨零減碳相關宣導【如：張貼海報】。	☐ 是 ☐ 否
7.4醫事人員之離職或停業證明書內容是否有文字提醒依法規所限期間內辦理歇(停)業規定。	☐ 是 ☐ 否
7.5發生生產事故糾紛時，應委由專業人員於生產事故發生時2個工作日內提供關懷服務。	☐ 是 ☐ 否 ☐ NA
7.6是否有執行美容醫學相關服務。【倘有執行，請另行填寫提供美容醫學服務之醫療機構督考表】	☐ 是 ☐ 否

參、醫療品質及病人安全工作目標

1.有效溝通	
評核項目	評核/自評
1.1落實轉診病人之訊息雙向傳遞。	☐ 是 ☐ 否
<u>參考作法</u>：轉院前應完整告知病情並開立轉診單；危急病人須評估嚴重度，以ISBAR結構化方式與接收單位完整交班，確認所需儀器設備與感染管制需求已備妥；並視病況安排適當人員及設備護送，確認接收單位已接收並處理相關訊息。	

評核項目	評核/自評
1.2 提供病人及家屬衛教及醫療諮詢。 ☐是 ☐否 <u>參考作法</u> ：診所應主動提供就醫相關資訊，包括用藥、檢查及手術注意事項；溝通時使用病人可理解之語言或輔助圖片；並以共享決策模式說明實證結果，了解病人想法，共同做出最適宜之醫療決策。	
1.3 預防醫療場所暴力。 ☐是 ☐否 <u>參考作法</u> ：應建立醫療暴力事件通報與處理流程，提供人員暴力風險辨識之教育訓練及模擬演練，以提升因應韌性；並依醫療服務特性進行適當之空間規劃與門禁安全管控。	
1.4 積極參與病人安全事件通報 ☐是 ☐否 <u>參考作法</u> ：依醫療事故預防及爭議處理法進行重大醫療事故通報，另針對重大病安事件或重大醫療事故，應進行根本原因分析並提出改善方案。	
2.用藥安全	
評核項目	評核/自評
2.1 預防病人重複用藥。 ☐是 ☐否 <u>參考作法</u> ：就診時應主動詢問病人用藥史、藥物過敏及不良反應史，並註記於病歷與健保 IC 卡；開立處方前確認藥品名稱、劑量與用法，並透過健保雲端系統或藥袋查閱多重用藥情形，以確保用藥安全。	
2.2 落實藥品優良調劑及交付安全。 ☐是 ☐否 <u>參考作法</u> ：調劑時確認病人身分、藥品與診斷相符、劑量正確，查核重複用藥、交互作用及過敏史；藥品適當儲存並定期檢視效期；交付時提供易懂用藥指導；護理人員給藥前確認身分及藥物品項；發生錯誤應立即處理並系統性檢討；疑義處方應有溝通確認機制。	
2.3 加強使用高警訊藥品病人的照護安全。 ☐是 ☐否 <u>參考作法</u> ：開立高警訊藥品（如胰島素、抗凝血劑、類鴉片止痛劑等）應有提醒及防錯機制；交付時須教導病人正確使用與儲存方式；若靜脈投予類鴉片止痛劑，應備有拮抗劑（naloxone）及緊急處理標準作業流程。	
3.預防跌倒	
評核項目	評核/自評
3.1 加強宣導預防跌倒之措施。 ☐是 ☐否 <u>參考作法</u> ：應對工作人員、病人及家屬提供跌倒預防宣導；若病人使用易增加跌倒風險之藥物（如安眠、降壓、利尿劑等），應說明可能產生頭暈、下肢無力等反應，並提醒返家後應注意之事項。	
3.2 改善醫療照護環境，以降低跌倒風險及傷害程度。 ☐是 ☐否 <u>參考作法</u> ：定期檢查診所設施安全，保持地面乾燥、走道無障礙且照明充足，濕滑時設置警示標誌；廁所加裝止滑設施及扶手，體重計應固定妥當，打針及抽血座椅應有扶手與靠背，以降低跌倒風險及傷害。	
4.手術安全【未提供手術者免評】	
評核項目	評核/自評
4.1 落實手術安全流程 ☐是 ☐否 ☐NA <u>參考作法</u> ： A.執行麻醉之醫師須具備有效證照與急救能力（如：ACLS）；術前說明手術風險並取得書面同意；確認藥物過敏史、抗凝血劑停藥情形及相關病史；入手術室前核對病人姓名、手術部位與術式，多部位或左右側手術應由手術小組共同確認。 B.手術器械須確實滅菌；縫合前清點紗布、器械與縫針；檢體容器標註兩種病人辨識資料並設雙重核對流程；輸血時確認病人、血型及血袋代碼並監測輸血反應；麻醉監控紀錄列入病歷保存。 C.術後與恢復室人員完整交班，確認病人身分及生命徵象；訂有緊急轉診及輸血標準作業流程；備有急救藥品及設備（如 Epinephrine、Ambu、電擊器）；並制訂火災、地震、斷電等緊急應變處理流程。	

評核項目	評核/自評
4.2 提升麻醉照護品質 ☐是 ☐否 ☐NA <u>參考作法</u>：定期檢測麻醉機及生理監視器，確認功能正常並進行操作訓練；麻醉及急救藥品存放位置應讓執行人員熟知，已抽取藥品須標示藥名與濃度，注射前確認覆誦；建立抽藥標準流程，管制藥品應專櫃加鎖保管。	
5.維護孕產兒安全	
評核項目	評核/自評
5.1 落實產科風險管控 ☐是 ☐否 ☐NA <u>參考作法</u>：醫護人員應具備辨識妊娠高血壓、子癇前症、胎盤異常、羊水栓塞、產後大出血等高風險狀況之能力，並建立緊急處理機制；同時訂有緊急生產、輸備血及轉診之標準作業流程。	
5.2 維護孕產及新生兒安全。 ☐是 ☐否 ☐NA <u>參考作法</u>：應對高危險孕產婦提供衛教，說明產前檢查時程、正確用藥及避免致畸胎物質；鼓勵產婦盡早下床活動預防血栓；醫護人員應能辨識異常生命徵象、產後出血及併發症並適當處置；並與後送醫院建立緊急轉診管道及病例回饋機制。	
5.3 預防產科相關病人安全事件。 ☐是 ☐否 ☐NA <u>參考作法</u>：醫護人員及相關員工應了解生產事故通報之時機與目的，並依規定進行通報及啟動關懷機制。	

肆、醫事人力

醫事人員	應有人數	實有人數	系統執登數	醫事人員	應有人數	實有人數	系統執登數
醫師				護理師			
中醫師				護士			
牙醫師				助產士			
藥師				醫事檢驗師			
藥劑生				醫事檢驗士			
醫事放射師				物理治療師			
醫事放射士				物理治療生			
職能治療師				驗光師			
職能治療生				驗光生			
語言治療師				聽力師			

伍、服務設施

項目	登記數量	實有數	項目	登記設置	現場設置
診療室			物理治療設施	☐ 有 ☐ 無	☐ 有 ☐ 無
觀察床			檢驗設施	☐ 有 ☐ 無	☐ 有 ☐ 無
門診手術室			放射線設施	☐ 有 ☐ 無	☐ 有 ☐ 無
血液透析床			調劑設施	☐ 有 ☐ 無	☐ 有 ☐ 無
產房			驗光設施	☐ 有 ☐ 無	☐ 有 ☐ 無
嬰兒床			備註：		
牙科診療台					

陸、各項考核指標說明

第壹大項：設置標準及登記事項

注意事項：本項未符合者，請於 30 日內改善完成，並接受複查。

相關法規：醫療法第 12 條、醫療法施行細則第 47、59 條。

第貳大項：配合衛生福利部政策與醫療法規定

相關法規：

1. 醫療機構收費：高雄市醫療機構收費標準表、醫療法第 22 條、衛生福利部 113 年 3 月 4 日衛部醫字第 1131660861 號公告。
2. 強化醫療事故關懷及醫療爭議處理能力：醫療事故預防及爭議處理法、醫療事故關懷小組組成及應遵行事項、重大醫療事故通報及處理辦法。
3. 網際網路資訊內容、廣告：醫療機構網際網路資訊管理辦法、醫療法第 85、86 條規定。
4. 資訊及個人資料安全維護：個人資料保護法、基層醫療院所資安防護參考指引。
5. 醫事人員執業登記：各醫事人員法、高雄市政府衛生局 110 年 4 月 19 日高市衛醫字第 11033217900 號函。
6. 強化生產事故關懷：生產事故關懷條例。

注意事項：

1. 強化醫療事故關懷及醫療爭議處理能力：

- (1) 診所可至本局網頁下載「診所醫療事故預防與關懷服務小手冊」、衛生福利部 111 年「醫療爭議關懷指引手冊」相關電子檔。(本局網頁首頁/業務科室/醫政事務科/醫療爭議調解/檔案下載)。
- (2) 可洽詢所屬醫師公會提供相關協助；亦可致電醫療爭議關懷資源中心(02-23510740)尋求協助。
- (3) 醫療事故預防及爭議處理法暨關懷資源專區(<https://medcare.tdrf.org.tw>)。
- (4) 醫療事故通報平台網址如下：<https://www.mars.mohw.gov.tw>
- (5) 掃描 QRcode 可了解「醫療事故預防及爭議處理法」及相關子法等資訊。



2. 醫療暴力處理：

- (1) 高雄地檢署法警室電話：(07)216-1450；橋頭地檢署法警室電話：(07)611-3761
- (2) 可洽詢所屬醫師公會提供相關協助；亦可致電醫療爭議關懷資源中心(02-23510740)尋求協助。

3.無障礙設施調查：請至 <https://forms.gle/SYm7YGt465WHkEim8>，或掃描右側 QR Code 填寫。



4.強化生產事故關懷：

- (1)生產事故糾紛：指產婦或家屬認為生產事故應由醫事人員、醫療機構或助產機構負責所生爭議。
- (2)關懷小組成員或提供關懷服務之專業人員，不限任職於該機構者；機構得與後送醫院或其他單位合作。
- (3)生產事故相關教育訓練課程之公告可參考「衛生福利部生產事故救濟專區」(<https://www.safebirthtw.org.tw/>)。
- (4)倘診所發生生產事故時，亦請診所參閱「重大醫療事故通報及處理辦法」規定，確認是否屬應通報之重大醫療事故事件。

第參大項：醫療品質及病人安全工作目標

相關說明：115~116 年度【診所版】醫療品質及病人安全工作目標請參閱 <https://reurl.cc/DxdOW6>，或掃描右側 QR Code。



第肆大項：醫事人力

計算說明：

- 1.醫師：每一專科至少 1 人；血液透析床每 15 床配置 1 人。
- 2.護理人員：門診診療室每 2 間配置 1 人；觀察病床每床 1 人；門診手術室、產房各 1 人；產科病床每 4 床 1 人；血液透析室每 4 床 1 人；設產科病房及嬰兒室者，應 24 小時提供服務。
- 3.藥劑人員：設調劑設施者至少 1 人；中醫診所藥師須修習中藥課程達適當標準。
- 4.醫事檢驗人員：設檢驗設施者，除醫師親自執行外，至少配置醫檢師 1 人。
- 5.醫事放射線技術人員：設放射設施者，除醫師親自執行外，至少配置放射師 1 人。
- 6.其餘醫事人員配置請參考醫療機構設置標準附表(七)。

柒、查核結果

本次查核不符合項目請於____月____日前完成改善，並將改善結果文件通知查核單位，且接受複查，屆期末改善將列為稽查重點機構，如經稽查結果仍不符合規定者，依相關法規處分。

其他查核意見：

查核人員簽章	機構人員簽章